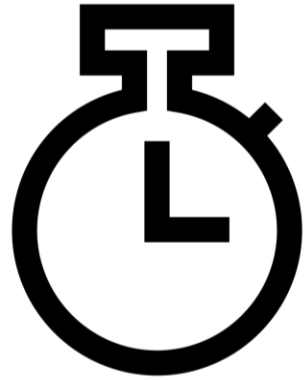


Brilliant

En plattform för kundservice
som mäter både kund- &
medarbetarupplevelsen

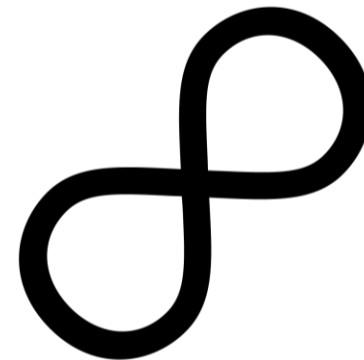


Hur kommer AI påverka
framtidens kundservice?



- AI kommer att effektivisera kundservice arbetssätt att hantera ärenden och hjälpa oss förstå kunderna ännu bättre. Digitaliseringen kommer att accelerera och kunderna kommer lösa ännu mer på egen hand.

- Kunderna kommer att förvänta sig mer personlig, proaktiv sömlös serviceupplevelse med snabbare återkoppling och större tillgänglighet 24/7.



~~*”AI kommer att ersätta
kundservicemedarbetaren”*~~

..men vi bör vara vaksamma på hur AI förändrar spelplanen för framtidens mänskliga kundmöte.

Hur förändrar AI spelplanen för framtidens mänskliga kundmöte?

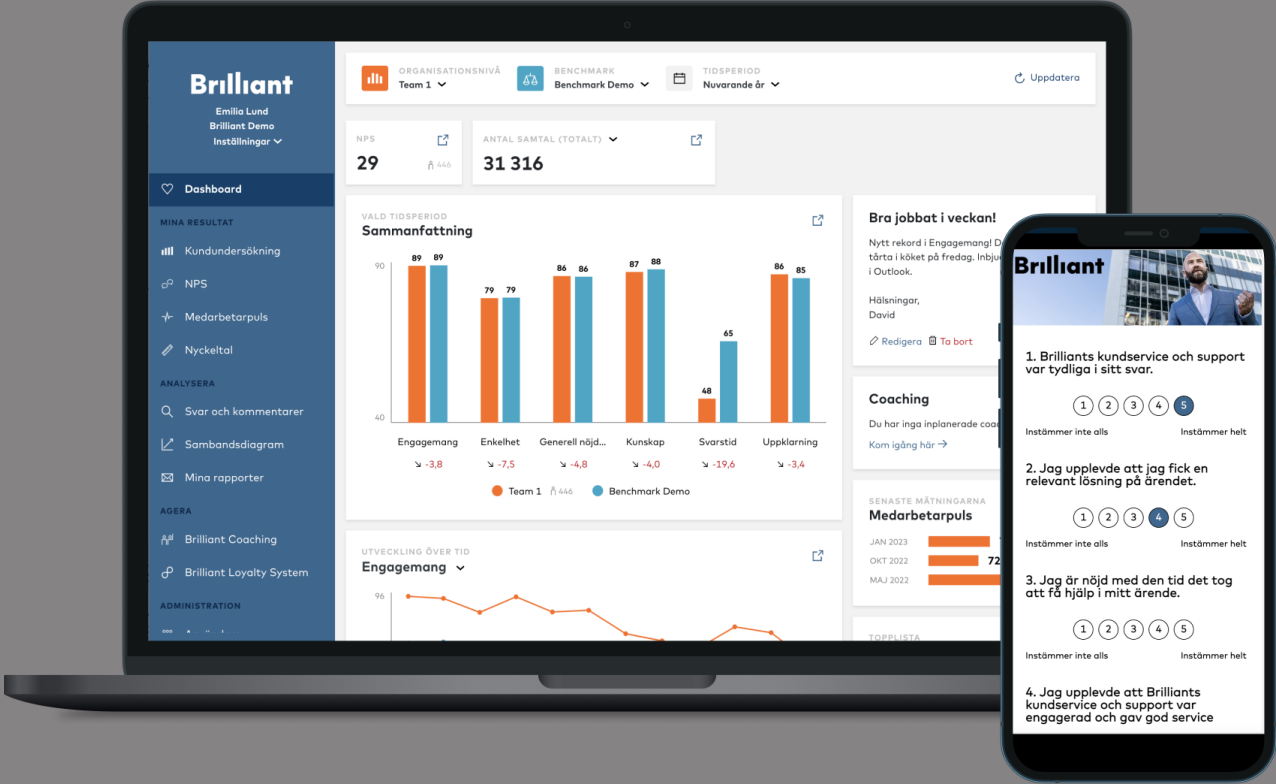
1) DISTANS

2)

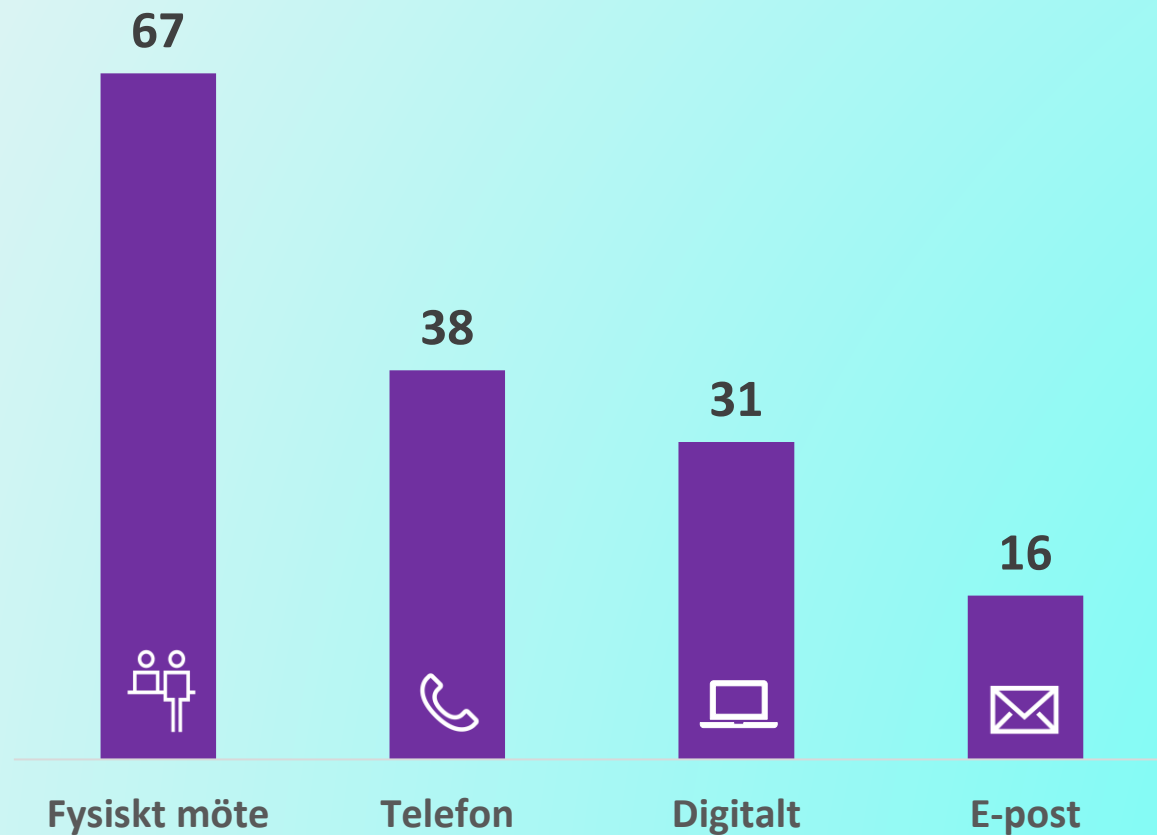
3)

Hur samlar vi in data om kundupplevelsen?

Dashboard & coaching för medarbetare & ledare



Vilken kontaktkanal skapar flest ambassadörer efter kontakt med kundservice?



Hur förändrar AI spelplanen för framtidens mänskliga kundmöte?

1)

DISTANS

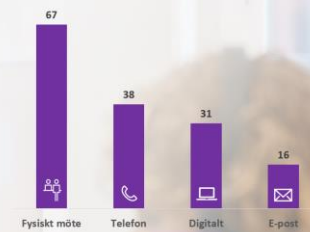
Företagen kommer längre bort från kunden – ju mer vi digitaliserar, ju mer avstånd skapar vi och riskerar att tappa ambassadörer.

2)

MÄNSKLIQARE

3)

Vilken kanal skapar flest ambassadörer efter kontakt med kundservice?

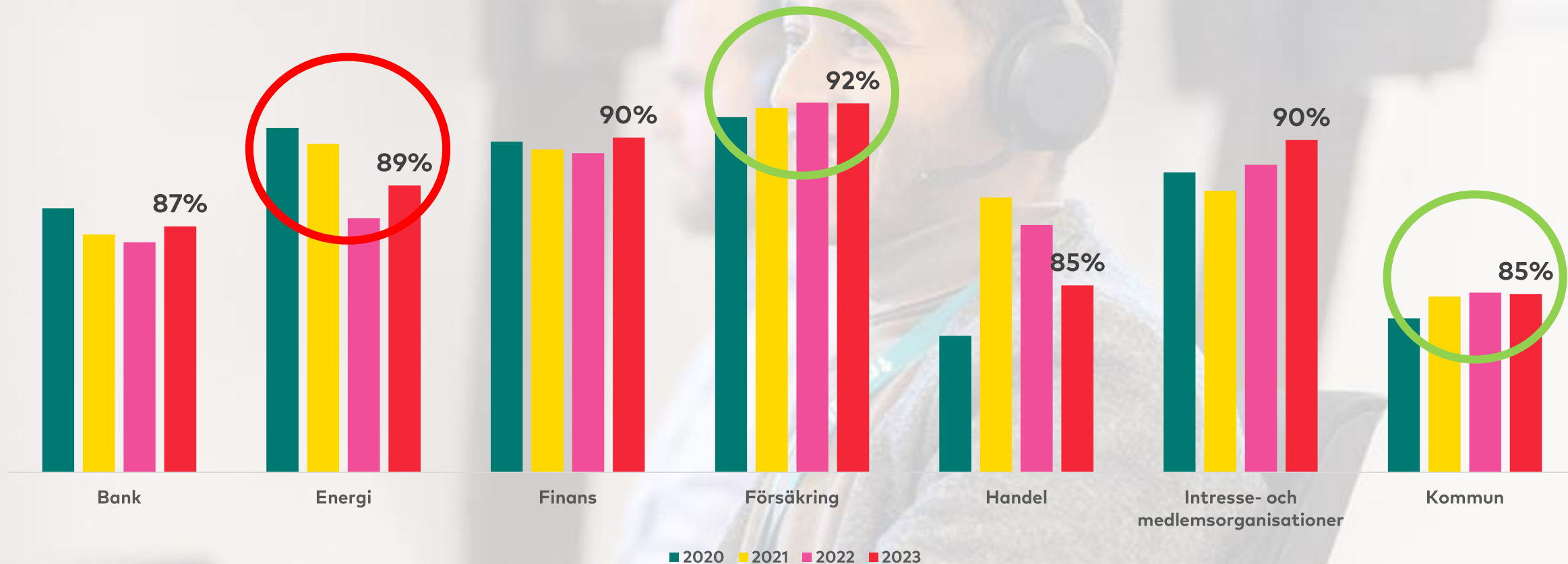


Brilliant

NPS baserat på 340 606 svar från realtidsmätningar

Brilliant Benchmark - Kundservice

Realtidsmätningar efter avslutat telefonsamtal med kundservice – cirka 2,3 miljoner enkätsvar per år



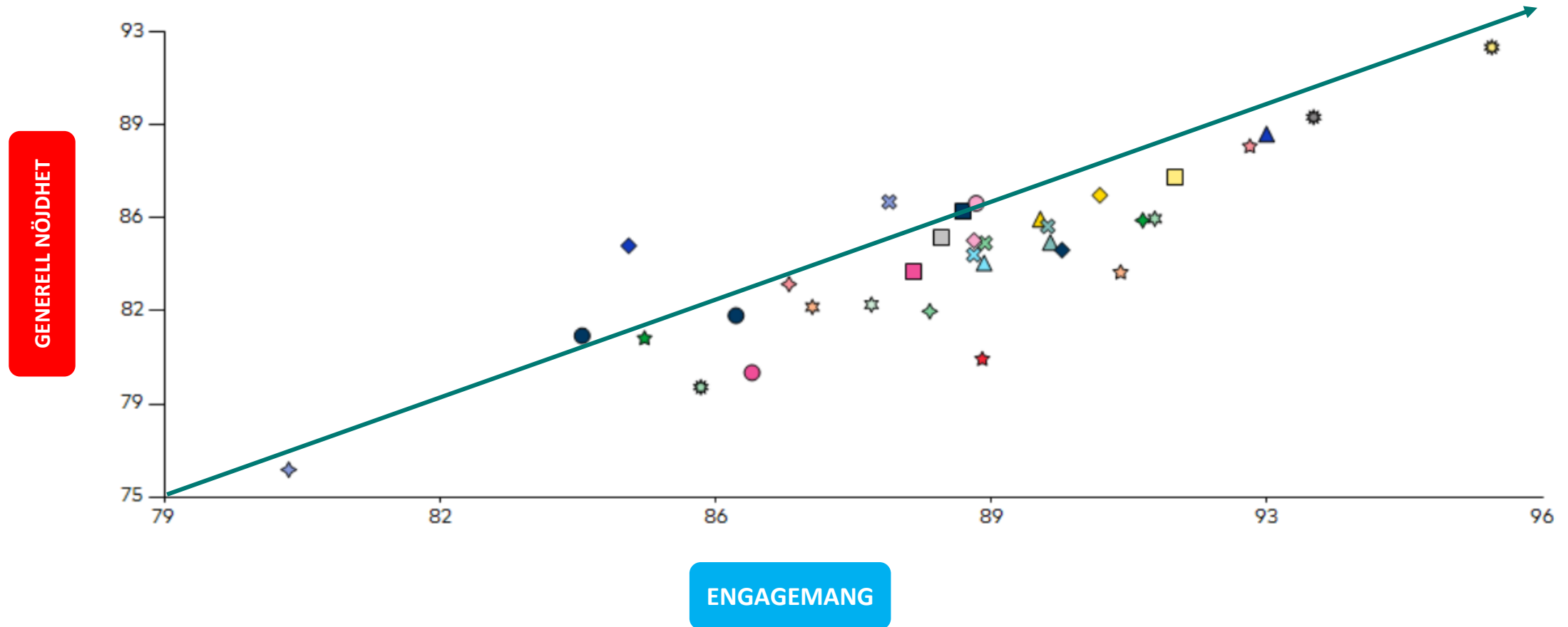
■ 2020 ■ 2021 ■ 2022 ■ 2023

GENERELL NÖJDHET

Hur nöjd är du med samtalet som helhet?

Benchmark i kommunala kontaktcenter

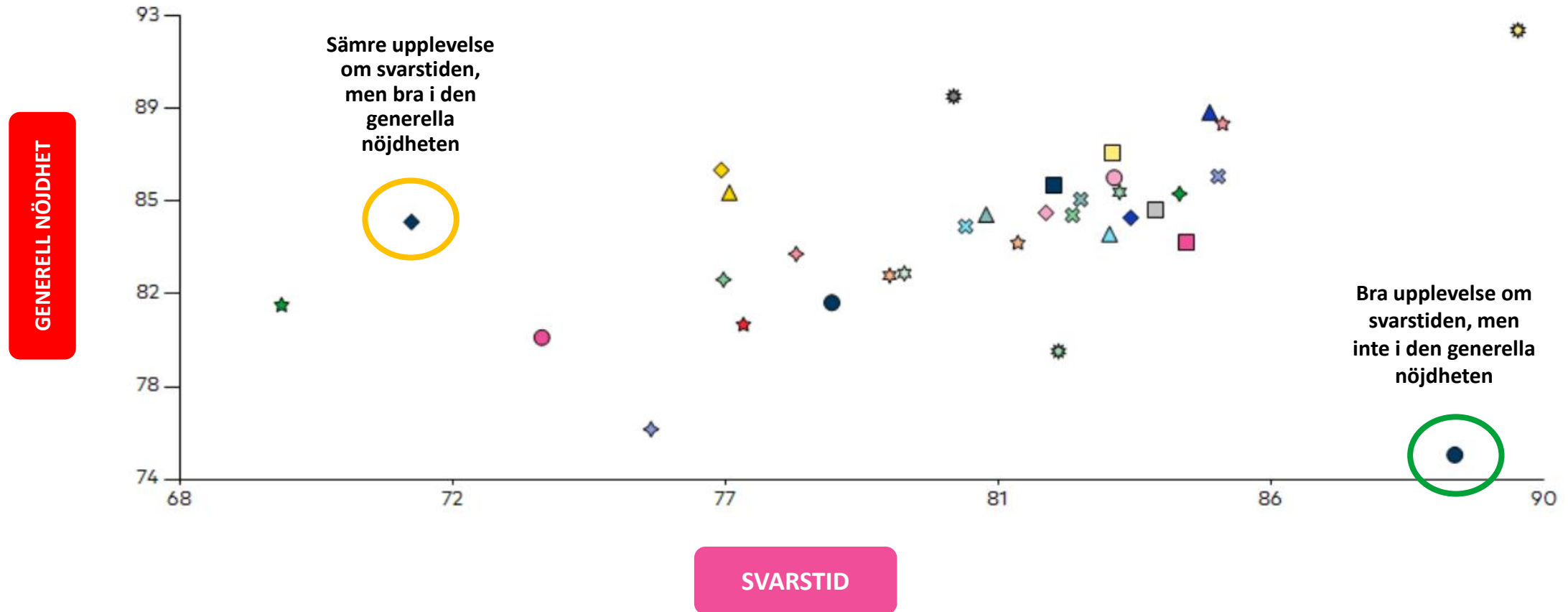
Varje symbol är en kommun i Brilliants benchmark – löpande enkäter 2023



"Hur engagerad upplevde du att handläggaren var i samtalet?"

Benchmark i kommunala kontaktcenter

Varje symbol är en kommun i Brilliants benchmark – löpande enkäter 2023



"Hur snabbt kom du fram till en handläggare?"

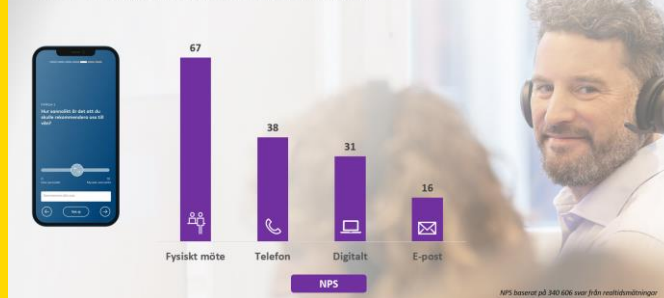
Hur förändrar AI spelplanen för framtidens mänskliga kundmöte?

1)

DISTANS

Företagen kommer längre bort från kunden – ju mer vi digitaliserar, ju mer avstånd skapar vi och riskerar att tappa ambassadörer.

Vilken kanal skapar flest ambassadörer efter kontakt med kundservice?



2)

MÄNSKLIGARE

Ju färre mänskliga kontakter, desto mer står på spel när kundens ärende på riktigt kräver mänsklig kontakt och empati.

Benchmark i kommunala kontaktcenter

Varje symbol är en kommun i Brilliants benchmark – löpande enkäter 2023



3) **KOMPLEXT**

Brilliant



88,8

90,7

90,0

86,7

86,2

81,6

1 år

2 år

3 år

4 år

5 år

>5 år

ENGAGEMANG

KUNSKAP

ENKELHET

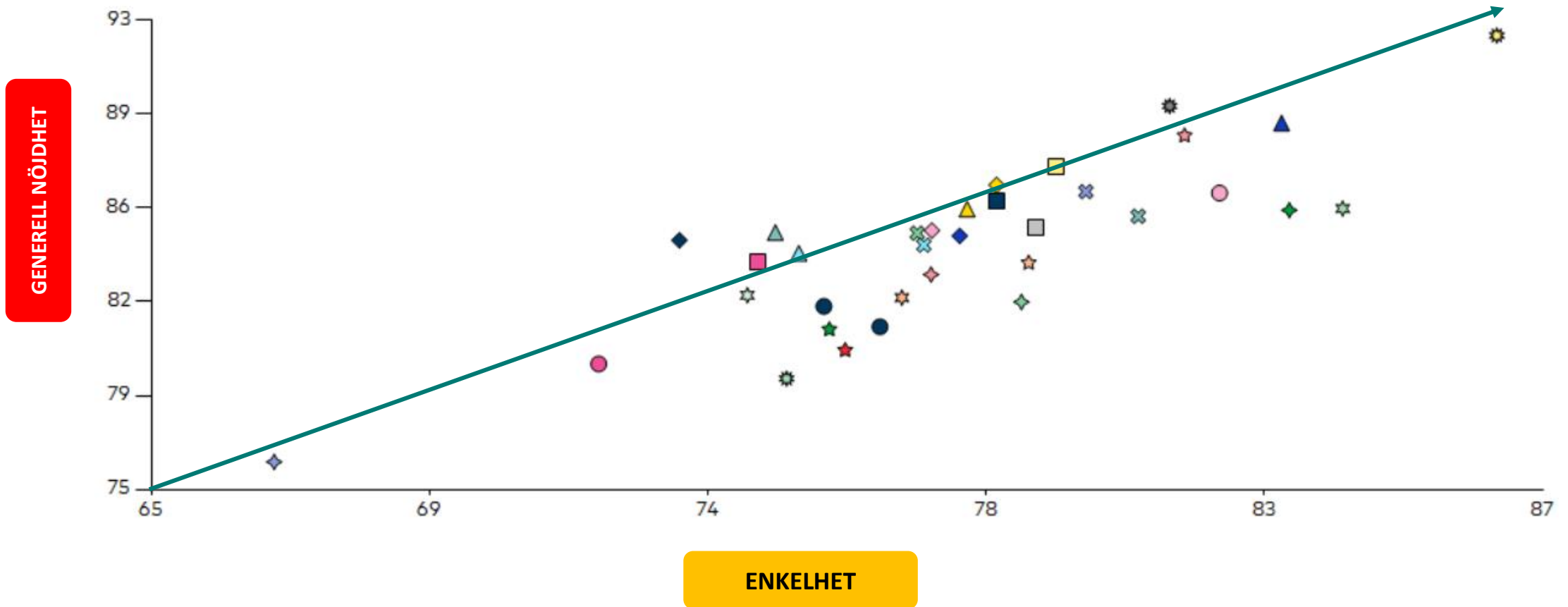
Vad baseras resultatet på?



17 000 olika kundservicemedarbetare i Brilliant's plattform med över 2 miljoner insamlade kundsvår/år

Benchmark i kommunala kontaktcenter

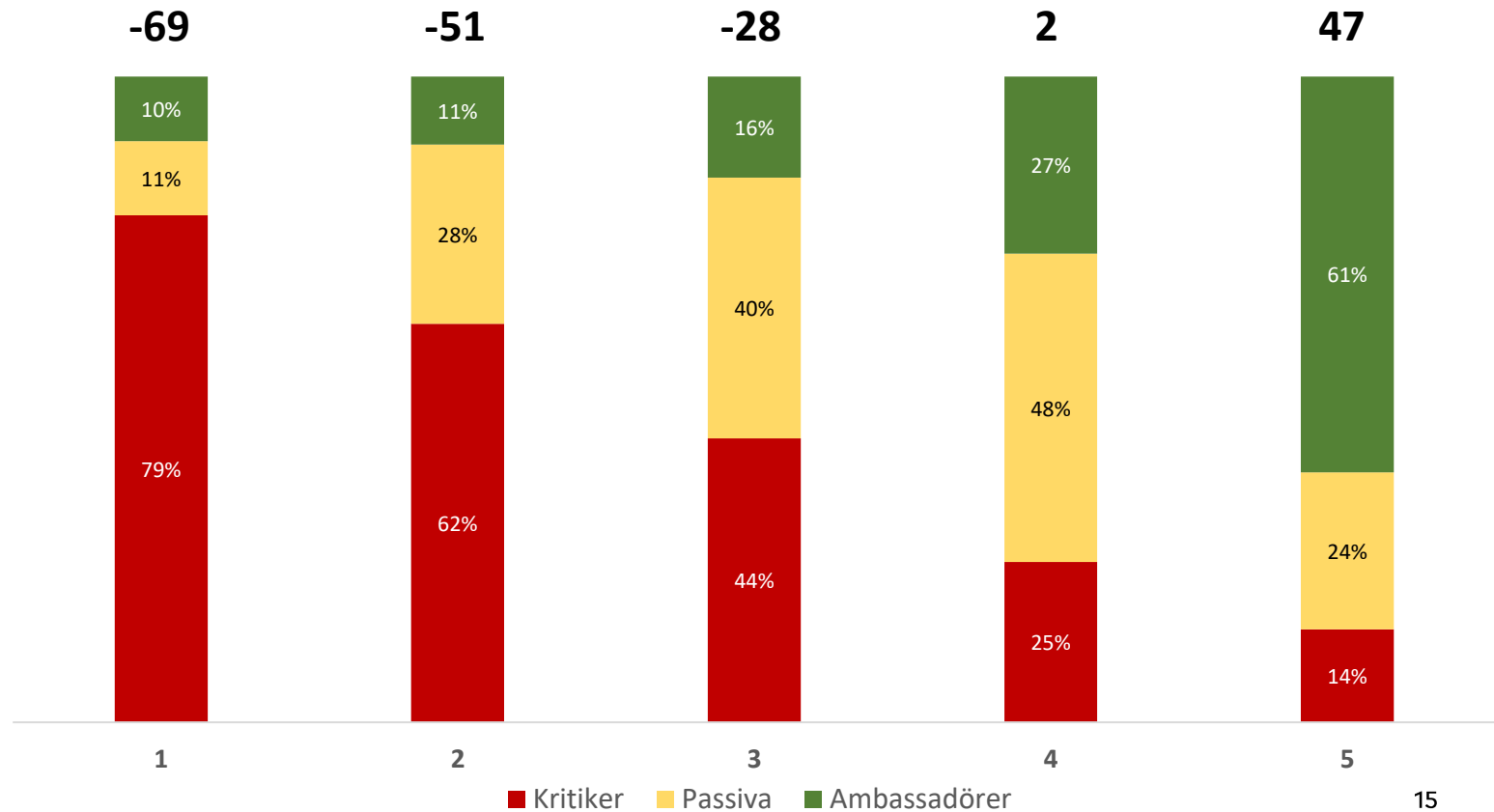
Varje symbol är en kommun i Brilliants benchmark – löpande enkäter 2023



"Hur enkelt gjorde vi det för dig att lösa ditt ärende?"

Bankkunder som upplever en högre grad av enkelhet är oftare ambassadörer

→ Studien är gjord på 180 000 enkätsvar efter kontakt med kundservice



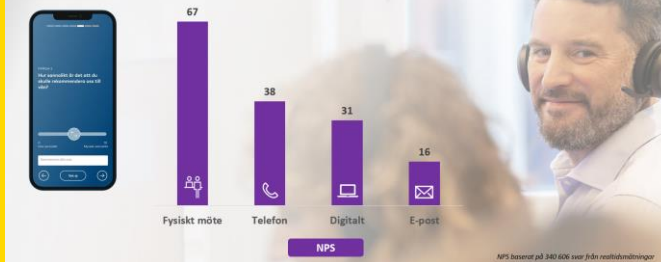
Hur förändrar AI spelplanen för framtidens mänskliga kundmöte?

1)

DISTANS

Företagen kommer längre bort från kunden – ju mer vi digitaliserar, ju mer avstånd skapar vi och riskerar att tappa ambassadörer.

Vilken kanal skapar flest ambassadörer efter kontakt med kundservice?



2)

KÄNSLIGARE

Ju färre mänskliga kontakter, desto mer står på spel när kundens ärende på riktigt kräver mänsklig kontakt och empati.

Benchmark i försäkringsbranschen

Varje symbol är ett försäkringsbolag i Brilliants benchmark

Kundens upplevelse av kundservicemedarbetarens engagemang tenderar att påverka kundens totala bild av företaget.

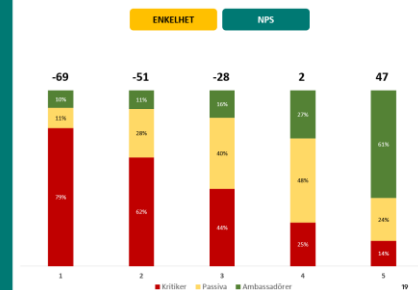


3)

KOMPLEXT

Ju fler ärenden som kunden kommer att lösa egen hand, desto mer komplex kommer nivån på kundens frågor vid mänskliga kontakt att vara. Samtidigt kräver kunden en enkel hantering av ärendet.

Bankkunder som upplever en högre grad av enkelhet är oftare ambassadörer



Vad kommer att krävas av framtidens
kundservicemedarbetare?



**Empatisk
problemlösare med
kritiskt tänkande**



**Mästare i skriftlig
kommunikation**



**Flexibel &
anpassningsbar**



BRILLIANT AWARDS

— CUSTOMER EXPERIENCE —

10 000

MEDARBETARE

2,3

MILJONER SVAR



BRILLIANT AWARDS
— CUSTOMER EXPERIENCE —

Amanda Rosén, Riksbyggen

*Sveriges mest engagerade
kundservicemedarbetare 2024*

- **Nörda ner sig i kundservice:**
En ständig vilja att lära och förbättra.
- **Använda feedback som ett verktyg:**
För att skruva och finjustera tillvägagångssätt.
- **Fokus på det positiva:**
Även i utmanande lägen, tänka på vad nästa steg framåt är.
- **Mindset**
Inställningen i att hitta sitt egna sätt att leverera service.

..och vad kommer att krävas av framtidens
arbetsgivare och ledare?

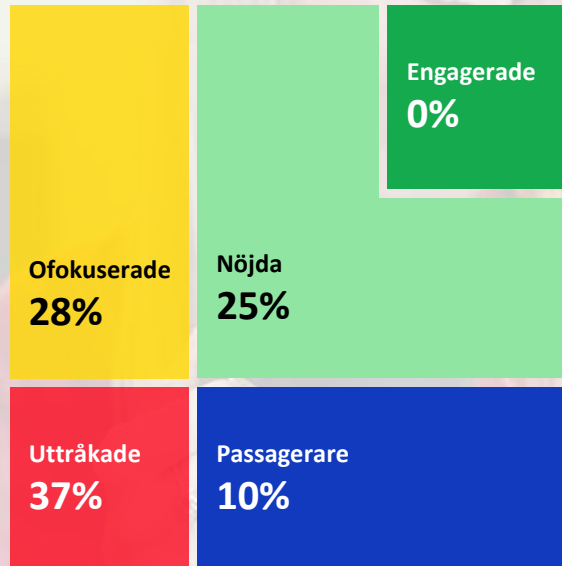
Brilliant engagemangsmodell i medarbetarpulsar



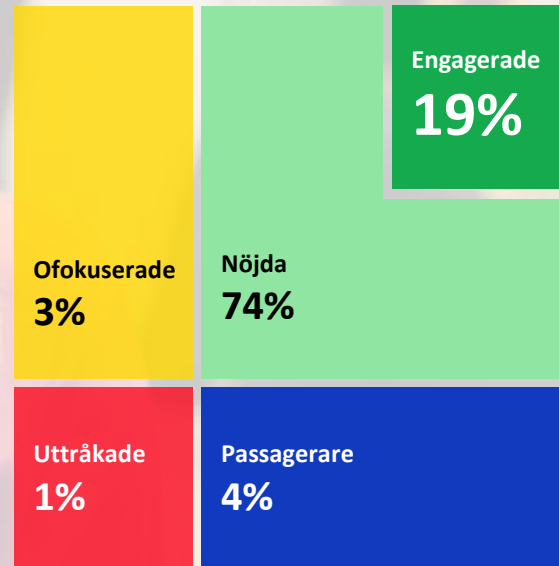
Engagemang kombinerat med ledarskapet



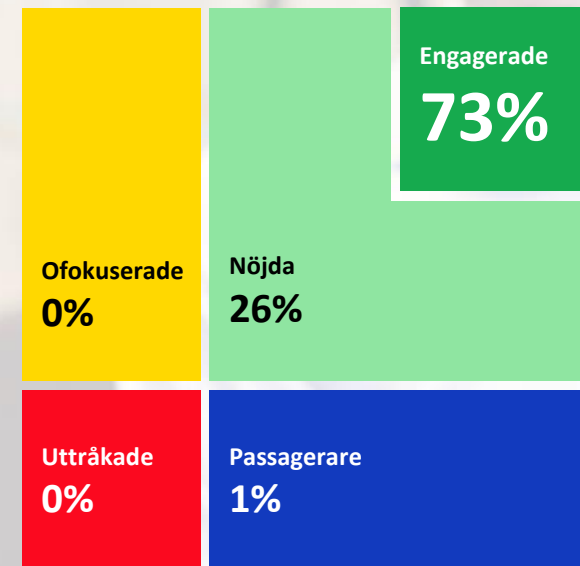
Svag ledare



Bra ledare



Utmärkt ledare



Brilliant studie

- Baseras på ca 25 400 chefer och arbetsgrupper i Brilliants databas.

- Ledarskapets kvalitet mäts med Ledarskapsindex (LSI).

Framtidens kundservicemedarbetare

Brilliant

**Empatisk
problemlösare med
kritiskt tänkande**

Mästare i skrift

**Flexibel &
anpassningsbar**

**Kunddrivet
ledarskap**

**Visionär
ledningsgrupp,
samordning
av data**

**Mer mandat,
utbildning
kundservice**

Framtidens arbetsgivare

”AI kommer inte att ersätta kundservicemedarbetaren..

..men kundservicemedarbetaren som använder AI kommer att ersätta den som inte gör det.”



BRILLIANT AWARDS
— CUSTOMER EXPERIENCE —
2024
VINNARE
Sveriges mest engagerade
kundservicemedarbetare
AMANDA ROSÉN
KUNDSERVICE

BRILLIANT AWARDS
— CUSTOMER EXPERIENCE —
2024
SVERIGES MEST
ENGAGERADE
KUNDSERVICE-
MEDARBETARE
AMANDA ROSÉN
KUNDSERVICE

